

ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA KOJI SE ZAKLJUČUJU IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Deo izvoda iz Zakona o zaštiti potrošača

Član 27

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o:

- 1) adresi na kojoj posluje, adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa, na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;
- 2) prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove
- 3) uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona;
- 4) obavezi da plati trgovcu razumne troškove, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo zahtev u skladu sa članom 28.;

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

- 1) dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;
- 2) postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;

Ukoliko trgovac ne ispuni obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Teret dokazivanja izvršenja obaveza je na trgovcu.

PRAVO POTROŠAČA NA ODUSTANAK OD UGOVORA

Član 28

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova transporta do magacina prodavca.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način.

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku 14 dana, koji se računa od trenutka kada je roba dospela u državniku potrošača.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Protekom roka 14 dana prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.